



Sisäministeriö
Inrikesministeriet

Sisäinen turvallisuus | Sisäministeriön julkaisuja 2020:5

Alueellisen kriisiviestinnän nykytila ja kehitystarpeet

Alueellisen kriisiviestinnän kehitysprojektin
loppuraportti

Sisäministeriön julkaisuja 2020:5

Alueellisen kriisiviestinnän nykytila ja kehitystarpeet

Alueellisen kriisiviestinnän kehitysprojektin loppuraportti

Sisäministeriö

ISBN PDF: 978-952-324-315-6

Taitto: Valtioneuvoston hallintoyksikkö, Julkaisutuotanto

Helsinki 2020

Kuvailulehti

| | | | |
|---|--|----------|-----------------------|
| Julkaisija | Sisäministeriö | 4.5.2020 | |
| Tekijät | Projektiryhmä | | |
| Julkaisun nimi | Alueellisen kriisiviestinnän nykytila ja kehitystarpeet Alueellisen kriisiviestinnän kehitysprojektin loppuraportti | | |
| Julkaisusarjan nimi ja numero | Sisäministeriön julkaisuja 2020:5 | | |
| Diaari/hankenumero | SMDno-2019-392 | Teema | Sisäinen turvallisuus |
| ISBN PDF | 978-952-324-315-6 | ISSN PDF | 2490-077X |
| URN-osoite | http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-324-315-6 | | |
| Sivumäärä | 39 | Kieli | suomi |
| Asiasanat | Kriisiviestintä, varautuminen, yhteistoiminta, valmiussuunnittelu | | |
| Tiivistelmä <p>Maakuntien varautumisen kehittämisohjelman yhteydessä toteutettiin syksyn 2018 ja kevään 2019 aikana alueelliseen kriisiviestintään liittyvä kehitysprojekti, jonka tarkoituksena oli luoda mallit kahden kooltaan erilaisen maakunnan kriisiviestinnän organisoimiseksi. Pääministeri Sipilän hallituksen maakuntauudistuksen kaaduttua keväällä 2019, kehittämisohjelman painopiste siirtyi maakunnallisten toimintamallien luomisesta alueellisen kriisiviestinnän nykytilan ja kehitystarpeiden kartoittamiseen. Näin varmistettiin, että jo tehty työ ei menisi hukkaan. Alueellista kriisiviestintää käsiteltiin projektissa yhteiskunnan turvallisuusstrategian (2017) sekä vuonna 2018 valmistuneiden alueellisten riskiarvioiden pohjalta.</p> <p>Tässä loppuraportissa kuvataan projektin myötä muodostunut yleinen näkemys siitä, mitä alueellinen kriisiviestintä on, miltä nykytilanne näyttää sekä miten alueellisen kriisiviestinnän yhteistoimintaa toivottaisiin jatkossa kehitettävän. Raportti on tarkoitettu niin julkisen, yksityisen kuin kolmannenkin sektorin toimijoille alueellisen kriisiviestinnän kehittämiseen liittyvien keskustelujen sekä toimenpiteiden suunnittelun tueksi. Se tarjoaa yleisen viitekehyksen aiheelle, johon ainakin toistaiseksi liittyy vielä käsitteellisiä epäselvyyksiä ja hyvinkin erilaisia näkemyksiä.</p> <p>Projektia hallinnoivassa työryhmässä olivat edustettuina sisäministeriö, Vantaa, Keski-Uudenmaan pelastuslaitos, Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri (HUS), Helsingin sote, Kuntaliitto sekä Uudenmaan ja Etelä-Karjalan maakuntavalmistelijat. Varsinaiseen työskentelyyn (seminaari, työpajat sekä sähköiset kyselyt) osallistui yhteensä noin 120 viestinnän ja varautumisen asiantuntijaa yli 70 eri organisaatiosta.</p> | | | |
| Kustantaja | Sisäministeriö | | |
| Julkaisun jakaja/myynti | Sähköinen versio: julkaisut.valtioneuvosto.fi Julkaisumyynti: vnjulkaisumyynti.fi | | |

Presentationsblad

| | | | |
|--|--|----------|---------------|
| Utgivare | Inrikesministeriet | | 4.5.2020 |
| Författare | Projektgruppen | | |
| Publikationens titel | Nuläget och utvecklingsbehoven i fråga om regional kriskommunikation Slutrapport från utvecklingsprojektet för regional kriskommunikation | | |
| Publikationsseriens namn och nummer | Inrikesministeriets publikationer 2020:5 | | |
| Diarie-/ projektnummer | SMDno-2019-392 | Tema | Inre säkerhet |
| ISBN PDF | 978-952-324-315-6 | ISSN PDF | 2490-077X |
| URN-adress | http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-324-315-6 | | |
| Sidantal | 39 | Språk | finska |
| Nyckelord | Kriskommunikation, beredskap, samarbete, beredskapsplanering | | |
| Referat <p>I samband med utvecklingsprogrammet för landskapens beredskap hösten 2018 och våren 2019 genomfördes ett utvecklingsprojekt som hänför sig till regional kriskommunikation. Syftet med projektet var att skapa modeller för organisering av kriskommunikationen i två landskap av olika storlek. När den landskapsreform som statsminister Sipiläs regering beredde föll våren 2019, ändrades utvecklingsprogrammets fokus från att skapa verksamhetsmodeller på landskapsnivå till att kartlägga nuläget och utvecklingsbehoven i fråga om den regionala kriskommunikationen. På detta sätt säkerställdes det att det arbete som redan utförts inte går förlorat. Den regionala kriskommunikationen behandlades i projektet utifrån säkerhetsstrategin för samhället från 2017 och de regionala riskbedömningar som blev klara 2018.</p> <p>I projektet uppstod det en allmän syn på vad den regionala kriskommunikationen är, hur nuläget ser ut och hur man i fortsättningen önskar utveckla samarbetet inom den regionala kriskommunikationen, och den synen beskrivs i denna slutrapport. Rapporten är avsedd för aktörer inom den offentliga sektorn, den privata sektorn och den tredje sektorn för att stödja dels diskussioner om utvecklingen av den regionala kriskommunikationen, dels planering av åtgärder. Rapporten ger en allmän referensram för ett tema som åtminstone tills vidare är förenat med begreppsliga oklarheter och mycket olika uppfattningar.</p> <p>I den arbetsgrupp som administrerade projektet ingick representanter för inrikesministeriet, Vanda, Mellersta Nylands räddningsverk, Helsingfors och Nylands sjukvårdsdistrikt, social- och hälsovården i Helsingfors, Kommunförbundet samt landskapsberedarna i Nyland och Södra Karelen. I det egentliga arbetet (seminariet, workshopparna och de elektroniska enkäterna) deltog sammanlagt cirka 120 experter på kommunikation och beredskap från över 70 olika organisationer.</p> | | | |
| Förläggare | Inrikesministeriet | | |
| Distribution/ beställningar | Elektronisk version: julkaisut.valtioneuvosto.fi Beställningar: vnjulkaisumyynti.fi | | |

Description sheet

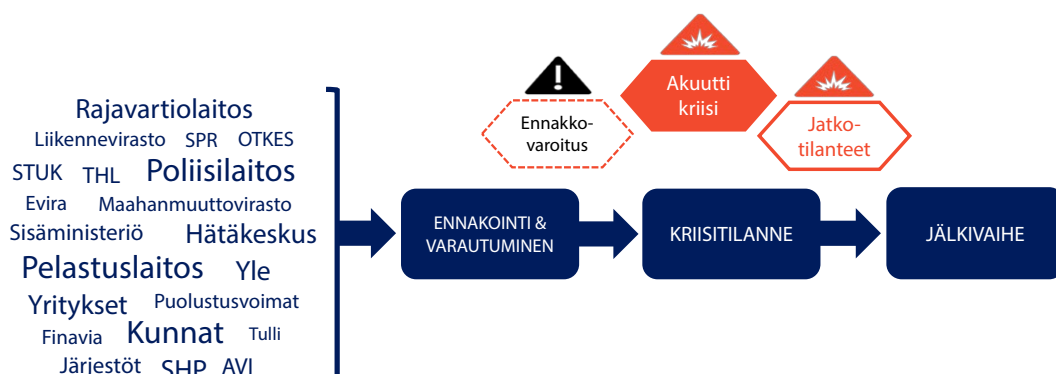
| | | | |
|---|---|------------|-------------------|
| Published by | Ministry of the Interior | | 4 May 2020 |
| Authors | Project group | | |
| Title of publication | Current state of regional crisis communications and development needs Final report of the regional crisis communications development project | | |
| Series and publication number | Publications of the Ministry of the Interior 2020:5 | | |
| Register number | SMDno-2019-392 | Subject | Internal security |
| ISBN PDF | 978-952-324-315-6 | ISSN (PDF) | 2490-077X |
| Website address (URN) | http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-324-315-6 | | |
| Pages | 39 | Language | Finnish |
| Keywords | Crisis communications, preparedness, collaboration, preparedness planning | | |
| Abstract <p>In the context of the development programme of county-level preparedness, a regional crisis communications development project was carried out during autumn 2018 and spring 2019, the aim being to create models for organising crisis communications in two different-sized counties. Following the collapse of the regional government reform of Prime Minister Sipilä's Government in spring 2019, the focus of the development programme shifted from creating county-level operating models to mapping the current state and development needs of regional crisis communications. This ensured that the work already done would not be wasted. Regional crisis communications was discussed during the project on the basis of the Security Strategy for Society 2017 and the regional risk assessments completed in 2018.</p> <p>This final report describes the overall view, formed during the project, of what regional crisis communications is, what the current situation looks like, and how it is hoped that collaboration on regional crisis communications would be developed in future. The report is intended to support public, private and third-sector actors in discussions concerning development of regional crisis communications and the planning of measures. It provides a general framework for the topic which, at least for the time being, involves conceptual ambiguities and very different views.</p> <p>The working group managing the project included representatives from the Ministry of the Interior, Vantaa, Central-Uusimaa Rescue Department, HUS Helsinki University Hospital, Helsinki Social Services and Health Care Division, the Association of Finnish Local and Regional Authorities, and the persons in charge of preparations for Uusimaa and South Karelia counties. About 120 communications and preparedness experts from over 70 organisations participated in the actual work (a seminar, workshops and online surveys).</p> | | | |
| Publisher | Ministry of the Interior | | |
| Distributed by/ publication sales | Online version: julkaisut.valtioneuvosto.fi Publication sales: vnjulkaisumyynti.fi | | |

Sisältö

| | | |
|----------|--|----|
| 1 | Johdanto | 9 |
| 1.1 | Projektin toteutus | 11 |
| 1.2 | Käsitteet | 12 |
| 2 | Alueelliset kriisiviestintää edellyttävät häiriötilanteet | 15 |
| 3 | Alueellisen kriisiviestinnän yhteiset tavoitteet: kriisiviestintä palveluna kansalaisille | 17 |
| 4 | Alueellisen kriisiviestinnän nykytilanne | 19 |
| 4.1 | Vahvuudet | 20 |
| 4.2 | Haasteet ja kehitystoiveet | 21 |
| 5 | Alueellinen kriisiviestintään liittyvä yhteistyö ja -toiminta jatkossa | 25 |
| 5.1 | Muuttuva ja kehittyvä toimijakenttä | 25 |
| 5.2 | Toimijat | 26 |
| 6 | Mahdolliset toimintamallit | 29 |
| 6.1 | Etelä-Karjalan malli esimerkkinä | 30 |
| 6.2 | Toisenlaisia lähestymistapoja | 32 |
| 7 | Yhteistyön vaiheet | 35 |
| 7.1 | Toiminnan käynnistäminen ja organisoituminen | 36 |
| 7.2 | Varautuminen | 37 |
| 7.3 | Akuutti alueellinen kriisi | 38 |
| 7.4 | Akuutin kriisivaiheen jälkeen | 39 |

1 Johdanto

Alueellisella kriisiviestinnällä tarkoitetaan tässä raportissa lukuisten eri tahojen tuottamaa **kansalaisviestinnän kokonaisuutta** (ei pelkästään tiedottamista) tilanteissa, joissa jokin alueellinen kriisi on poikkeuksellisen monitahoinen tai pitkittyy. Kyse *ei siis ole* turvallisuusviranomaisten välisestä akuutin tilanteen operatiivisesta viestinnästä.



Kuva 1. Alueellisen kriisiviestinnän moninainen toimijajoukko sekä kansalaisviestinnän vaiheet

Kansalaisille suunnattua kriisiviestintää edellyttävät häiriötilanteet voidaan yhteiskunnan turvallisuusstrategian mukaisesti jakaa kansallisiin, alueellisiin (esim. maakunta) ja paikallisiin. Kansallisten ja paikallisten kriisien osalta kansalaisviestinnän vastuut ja käytännöt ovat jokseenkin selkeät. **Alueellisiin kriiseihin liittyy erityisiä viestinnällisiä haasteita**, sillä ne vaikuttavat useamman kunnan alueella ja ylittävät toisinaan myös eri viranomais-ten toiminta-alueiden rajat.¹

¹ Esimerkiksi jos kriisi tapahtuisi Orimattilan, Iitin ja Lapinjärven alueella, se sijoittuisi kolmeen sairaanhoitopiiriin (Päijät-Häme, Kymenlaakso, Helsinki & Uusimaa) sekä kolmen poliisilaitoksen (Häme, Itä-Uusimaa ja Kaakkois-Suomi) ja kolmen pelastuslaitoksen (Itä-Uusimaa, Päijät-Häme ja Kymenlaakso) toiminta-alueille. Vastaavasti esim. Pihlputaan, Keiteleen, Pielaveden, Kiuruveden ja Pyhäjärven alueella tapahtuva kriisi koskettaisi näiden viiden kunnan lisäksi kolmea poliisilaitosta, kolmea pelastuslaitosta, kolmea sairaanhoitopiiriä, kolmea aluehallintovirastoa, kahta ERVA-sairaala ja jne.

Alueellisissa kriiseissä ja niiden eri vaiheissa **lukuisilla eri organisaatioilla on erilaisia kansalaisviestinnän vastuita ja -rooleja**, joiden muodostamaa kokonaisuutta mikään yksittäinen toimija ei hallitse. Silti kaikkien olisi pystyttävä tuottamaan ja välittämään alueen asukkaille ja kansalaisille tarpeellista tietoa oikeaan aikaan ja oikealla tavalla.

Maakuntien varautumisen kehittämisohjelman yhteydessä toteutettiin syksyn 2018 ja kevään 2019 aikana alueelliseen kriisiviestintään liittyvä kehitysprojekti, jossa selvitettiin alueellisen kriisiviestinnän nykytilannetta ja kartoitettiin mahdollisia ratkaisuja yhteistoiminnan kehittämiseksi. Tavoitteena oli luoda alueellisen kriisiviestinnän toimintamalli tai vaihtoehtoisia malleja, jotka olisivat joustavasti hyödynnettävissä eri puolilla Suomea ja hyvinkin erilaisilla alueilla.

Projektin pilottialueina olivat Uusimaa ja Etelä-Karjala, missä mallista on tehty ensimmäiset suunnitelmat. Etelä-Karjalan malli ei suoraan ole sovellettavissa muille alueille, koska toimijoiden määrä ja potentiaalisten kriisien luonne vaihtelee alueittain.

Projektia hallinnoivassa työryhmässä olivat edustettuina mm. sisäministeriö, Vantaa, Kuntaliitto sekä Uudenmaan ja Etelä-Karjalan maakuntavalmistelut. Varsinaiseen työskentelyyn (seminaari, työpajat sekä sähköiset kyselyt) osallistui yhteensä noin 120 viestinnän ja varautumisen asiantuntijaa yli 70 eri organisaatiosta².

Hankkeen rahoitti sisäministeriö ja käytännön toteutuksesta vastasi Uusimaa2019-hanke. Työpajojen fasilitoinnissa ja loppuraportin laatimisessa kumppanina oli viestintätoimisto Kaiku Helsinki Oy.

Raporttiin on koottu projektin keskeiset tulokset ja myöhempää alueelliseen kriisiviestintään liittyvää yhteistoimintaa koskevat yleiset näkemykset. Aiheeseen liittyy myös erilaisia näkemyksiä, jotka saattavat vaihdella alueiden erityispiirteiden mukaan ja joista on hyvä käydä alueiden eri kokoonpanoissa keskustelua.

Raportti on tarkoitettu **kaikille alueellisen kriisiviestinnän toimijoille**; julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin organisaatioissa toimiville viestinnän ja varautumisen asiantuntijoille. Sen toivotaan helpottavan ja tukevan aiheesta keskustelemista sekä alueelliseen kriisiviestintään liittyvän yhteistoiminnan käynnistämistä mahdollisimman laajalti.

² Osallistujien edustamia organisaatioita olivat mm. Etelä-Karjalan pelastuslaitos, Eksote, Etelä-Suomen AVI, Eteva, Helsingin pelastuslaitos, Helsingin Pelastusliitto, Helsingin poliisilaitos, Helsingin Satama, HSY, Huoltovarmuuskeskus, HUS, Häätäkeskuslaitos, Itä-Uudenmaan pelastuslaitos, Itä-Uudenmaan poliisilaitos, Kaakkois-Suomen poliisilaitos, Keski-Uudenmaan pelastuslaitos, Keskusrikospoliisi, Traficom, Liikennevirasto, Länsi-Uudenmaan pelastuslaitos, Länsi-Uudenmaan poliisilaitos, Maahanmuuttovirasto, Otkes, Puolustusvoimat, Kaakkois-Suomen rajavartiolaitos, Suomenlahden merivartiosto, sisäministeriö, sosiaali- ja terveysministeriö, Stora Enso, STUK, Suojelupoliisi, Suomen Kuntaliitto, THL, Tulli, Uudenmaan ELY-keskus, Valtiovarainministeriö, Viestintävirasto, VR Group, Finavia, Finnair, Caruna, Fortum, Lappeenrannan Energia, Uudenmaan ja Etelä-Karjalan maakuntavalmistelut, pääkaupunkiseudun ja Etelä-Karjalan suuret kaupungit sekä noin 10 muuta Etelä-Suomen kuntaa.

1.1 Projektin toteutus

Projekti aloitettiin päivän mittaisella Alueellisen kriisiviestinnän seminaarilla 4.12.2018. Tilaisuus järjestettiin Helsingissä ja siihen osallistui noin 90 viestinnän ja varautumisen asiantuntijaa noin 60:stä eri organisaatiosta. Seminaarin sekä sitä edeltäneen sähköisen kyselyn avulla kartoitettiin **alueellisen kriisiviestinnän nykytilannetta** ja eri toimijoiden näkemyksiä aiheesta. Seminaarissa kuultiin asiantuntijaesityksiä ja käytiin pienryhmäkeskusteluja aiheesta yhteisten näkemysten ja suuntaviivojen löytämiseksi. Eri organisaatioita edustavat osallistujat jaettiin ryhmiin siten, että kussakin ryhmässä oli mahdollisuus kuulla muiden näkemyksiä.

Keväällä 2019 työtä jatkettiin kahdella puolen päivän työpajalla, joista kumpaankin osallistui noin 50 henkilöä. Työpajoihin kutsuttiin osallistujiksi ensisijaisesti jo aiempaan seminaariin osallistuneita, mutta mukana oli myös heidän sijaisiaan ja muita, jotka eivät jouluun seminaariin päässeet osallistumaan. Kumpaankin tilaisuutta edelsi jälleen myös teemaan liittyviä aiheita täydentävä kyselyosuus. Työpajoissa ei ollut enää varsinaisia alueellisen kriisiviestinnän asiantuntijaesityksiä, vaan ohjelma muodostui kokonaan ryhmätyöskentelystä.

15.5.2019 järjestetyn tilaisuuden kattoteemana oli **alueellinen kriisiviestintä palveluna kansalaisille**. Ryhmätöissä käsiteltiin erilaisia viestinnällisiä rooleja alueellisessa kriisiviestinnässä ja keskusteltiin mm. yhteisen viestintäkanavan tarpeellisuudesta.

11.6.2019 järjestetyn tilaisuuden teemoina olivat **yhteistyön organisoiminen ja yhteistointaan liittyvät käytännöt**; millainen toimintamalli voisi erilaisille alueille sopia ja mitä alueellisen kriisiviestinnän yhteistyö voisi käytännössä olla.

Tähän raporttiin on koottu tiiviiksi yhteenvedoksi projektin myötä esille nousseet, eri toimijoiden yleisesti jakamat näkemykset alueellisesta kriisiviestinnästä ja em. aiheista.

Alun perin projektin tavoitteena oli luoda alueellisen kriisiviestinnän toimintamalli, jota olisi mahdollista skaalata erilaisille alueille ja jossa yhteistoiminnan koordinoivastuu olisi voinut olla maakunnilla. Maakunnat olisivat myös projektin aloitusseminaarin keskustelujen perusteella olleet useimpien osallistujien mielestä luonteva taho koordinoimaan alueelliseen kriisiviestintään liittyvää yhteistyötä. Maakuntauudistuksen kaaduttua keväällä 2019, alueellisen kriisiviestinnän projektissa oli kuitenkin jo todettu, että projektin tuottamaa tietoa tarvitaan ja että se on hyödynnettävissä – vaikka mitään tiettyä toimintamallia sen myötä ei tuotettaisikaan.

1.2 Käsitteet

Alueellisesta kriisiviestinnästä puhuttaessa käytetään käsitteitä, joilla ei ole yksiselitteistä ja vakiintunutta merkitystä. Siksi niihin liittyy merkittävä väärintulkintojen mahdollisuus.

Tässä projektissa alueellista kriisiviestintää on käsitelty lukuisten eri toimijoiden häiriötilanteissa tuottaman ulkoisen viestinnän kokonaisuutena – eli käytännössä palveluna kansalaisille.

Kokonaisuus muodostuu paitsi viranomaisten viestintävastuiden mukaisesta tiedotuksesta, myös siitä, että lukuisat muut toimijat välittävät näitä viestejä sekä tiedottavat omasta toiminnastaan ja palveluistaan kriisiin liittyen. Lopputuloksena kokonaiskuva on kansalaisten sekä lukuisten sidosryhmien näkökulmasta usein pirstaleinen.

Alueen toimijoiden yhteisesti koordinoimalla kriisiviestinnällä päästäisiin nykytilannetta huomattavasti parempaan lopputulokseen.

Alueellinen kriisi

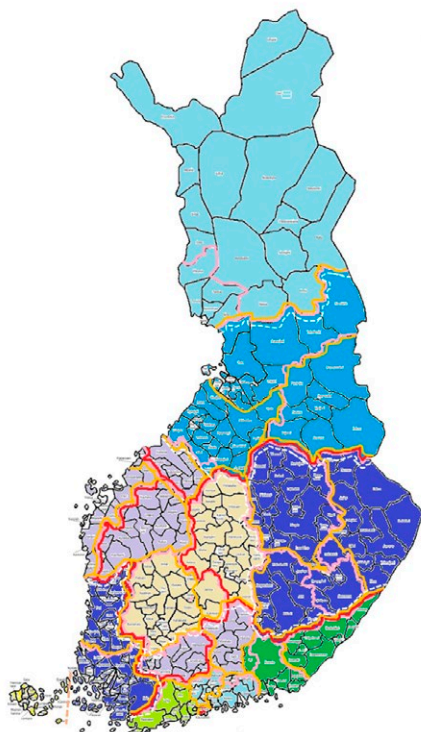
Alueelliset kriisit ovat paikallisia kriisejä laajempia, tyypillisesti usean kunnan asukkaisiin ja alueen organisaatioiden toimintaan vaikuttavia vakavia onnettomuuksia tai normaaliolojen häiriötilanteita (esim. laaja metsäpalo, myrsky tai käyttöveden saastuminen), joiden hallinta edellyttää monien toimijoiden yhteistyötä. Välittömiltä vaikutuksiltaan alueelliset kriisit ovat kansallisia kriisejä rajatumpia, mutta nykyisessä viestintäympäristössä ja -kulttuurissa niihin liittyy myös kansallisen tason informaatiovaikuttamisen riskejä.

Alueellinen kriisiviestintä

Kriisiviestinnällä tarkoitetaan tässä yhteydessä laajasti kaikkea julkista tiedotusta ja muuta viestintää, jonka avulla kansalaisille pyritään välittämään tietoa alueellisesta kriisistä ja toimintaohjeita siihen liittyen.

Alueellinen kriisiviestintä on tietyllä alueella toimivien viranomaisten ja muiden kriisin hallintaan sekä sen seurausten hoitoon osallistuvien organisaatioiden edustajien toteuttamaa viestintää normaaliaikojen häiriötilanteissa suoraan kansalaisille sekä keskeisille sidosryhmille.

Alueellinen kriisiviestintä kattaa turvallisuusviranomaisten lakisääteisen tiedottamisen lisäksi myös muiden keskeisten toimijoiden ulkoisen häiriötilanneviestinnän (esim. tietoa hätämajoituksesta, sosiaali- ja kriisitukipalveluista, terveydenhuollon ja liikennöinnin erityisjärjestelyistä, elintarvikehuollosta, sähkön jakelusta ym.).



”Alueelliset kriisit eivät noudata hallinnollisia rajoja.
Kriisit voivat syntyä itsenäisinä, samanaikaisesti toistensa jatkumoina; muutokset ja uhat voivat olla arvaamattomia, nopeita ja kestoaltaan vaihtelevia.”
YTS 2017

Kuva 2. Kartalla esimerkinomaisesti joidenkin viranomaistoimijoiden toiminta-alueet.

Viestinnällinen tilannekuva

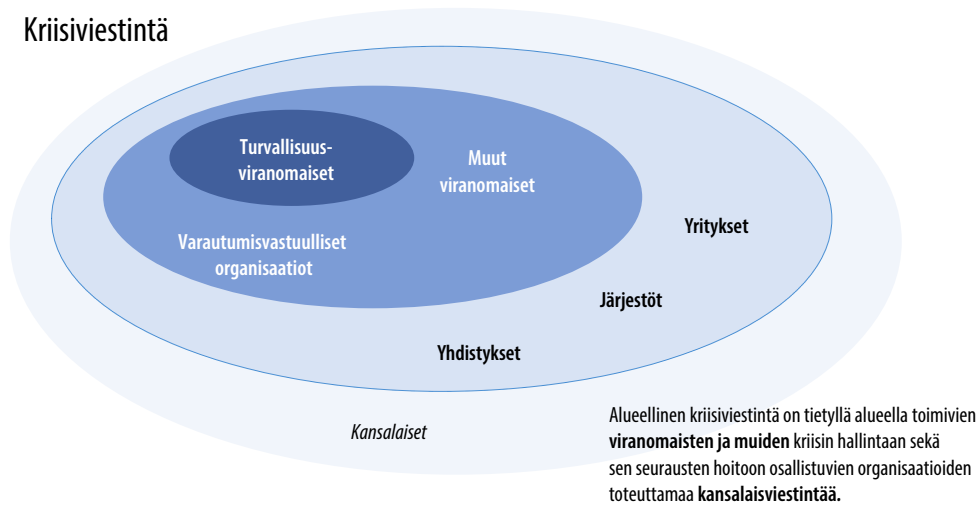
”Viestinnällinen tilannekuva” poikkeaa operatiivisesta tilannekuvasta, jonka avulla kriisin hallintaan osallistuvat viranomaiset pystyvät ohjaamaan voimavarojen käyttöä esimerkiksi pelastustehtävissä.

Viestinnällinen tilannekuva auttaa viranomaisia ja muita kriisiin kytkeytyviä toimijoita muodostamaan ajantasaisen kuvan kansalaisviestinnän kokonaisuudesta ja niistä tiedoista, joita eri organisaatiot ovat kansalaisten monenlaiset tiedon tarpeet huomioiden julkaisseet. Yhteinen viestinnällinen tilannekuva auttaa viestijöitä välittämään yhtenäistä, oikeaa ja tarpeellista tietoa, ennakoimaan viestintätarpeita ja tukemaan toistensa viestintää – myös ns. jälkihoitovaiheessa.

Toimijat ja organisaatiot

Toimijoilla ja organisaatioilla tarkoitetaan tässä raportissa tasapuolisesti alueelliseen kriisiviestintään osallistuvia viranomaisia ja virkamiehiä, kuntatoimijoita ja muita julkishallinnon organisaatioita, kolmannen sektorin organisaatioita, yrityksiä sekä muita kriisiviestintään kytkeytyviä sidosryhmiä.

Kriisiviestintä



Kuva 3. Alueellinen kriisiviestintä laajan toimijajoukon tuottamana kansalaisviestinnän kokonaisuutena.

2 Alueelliset kriisiviestintää edellyttävät häiriötilanteet

Alueelliset kriisit ovat aina erilaisia ja alueelle ominaisia. Kriisien toteutumisen mahdollisuudet ja todennäköisyydet vaihtelevat alueittain, ja kriisiviestinnässä – kuten muussakin varautumisessa ja kriisin hallinnassa – on huomioitava myös muut alueelliset erityispiirteet: esimerkiksi asukastiheys, etäisyydet, mahdollinen monikulttuurisuus ja -kielisyys sekä saatavilla olevat resurssit.

Alueelliset erot eivät kuitenkaan tarkoita sitä, etteikö kriiseillä olisi myös yhteisiä piirteitä. Nyt toteutetun alueellisen kriisiviestinnän kehitysprojeffin alkuvaiheen kartoituksessa nousi esiin laaja joukko erilaisia alueellisia **kriisitilanteita, joihin varaudutaan**. Kriisien teemat kuitenkin toistuivat. Alla olevassa taulukossa näkyvät kymmenen teemaa olivat projektin osallistujille kaikkein tutuimpia.

Taulukko 1. Alueellisten kriisien tyypilliset teemat³

| Teema | Esimerkit |
|---------------------------------|---|
| Energia | erityisesti laajamittaiset ja pitkäkestoiset sähkönjakelun ongelmat |
| Vesi | erityisesti laajamittaiset ja pitkäkestoiset vedenjakeluongelmat, mutta myös veden saastumiseen liittyvät riskit |
| Liikenne ja logistiikka | erityisesti suuronnettomuudet ja muut merkittäviin logistisiin väyliin liittyvät riskit |
| Vakava väkivalta ja rikollisuus | esim. väkijoukkoon kohdistettu väkivallanteko |
| Terveys ja terveydenhuolto | alueellinen epidemia, suuronnettomuus ja terveydenhuollon toimintaan liittyvät riskit |
| Ympäristöterveydenhuolto | esim. vaarallisiin aineisiin liittyvät onnettomuudet, ilmanlaadun heikkeneminen, maa- tai vesi-alueen laaja-alainen saastuminen, suuronnettomuudet, myrskyt ja tulvat |
| ICT | laaja-alaisesti alueelliseen ICT-infrastruktuuriin, tietojärjestelmiin ja käytettävyyteen liittyvät riskit, hätätöilmoituksiin ja viranomaisyhteyksiin liittyvät riskit sekä näiden seurannaisvaikutukset |
| Tulipalot | suurpalot, laajat tulipalot, tulipalot kriittisissä kohteissa |
| Maahanmuutto | laajamittainen maahantulo |
| Oma organisaatio ja ala | oman organisaation tai toimialan toimintaan ja toimintakykyyn liittyvät riskit |

3 Huom. Taulukossa eivät näy esimerkiksi elintarvikehuoltoon tai rahoitus- ja vakuutusalaan liittyvät kriisit, koska ne ovat tyypillisesti kansallisia

Alueellisille kriiseille yhteisiä piirteitä löytyy tematiikan lisäksi myös kriisien laajuuden ja monitahoisuuden sekä kriisin hallintaan osallistuvan toimijajoukon suuruuden suhteen.

Alueelliset kriisit eivät noudata hallinnollisia rajoja. Kriisit voivat syntyä itsenäisinä, samanaikaisina tai toistensa jatkumoina; muutokset ja uhat voivat olla arvaamattomia, nopeita ja kestoaltaan vaihtelevia. (YTS 2017)

Alueelliset kriisit ovat tyypillisesti myös ”monitahoisia”. Tulva esimerkiksi saattaa vaatia evakuinteja, kotisairaanhoidon uudelleenjärjestelyjä, linja-auton kaatumisen ja kuolonuhreja. Joskus tapahtumahetkellä ei välttämättä vielä tiedetä, onko kyseessä onnettomuus vai rikos.

Alueelliset riskiarviot

Vuonna 2018 sisäministeriö pyysi pelastuslaitoksia ja aluehallintovirastoja laatimaan alueelliset riskiarviot pelastuslaitosalueittain sekä perustamaan työryhmät varautumista varten. Tehtyjä riskiarvioita kannattaa hyödyntää myös alueellista kriisiviestintää suunniteltaessa ja kehitettäessä.

3 Alueellisen kriisiviestinnän yhteiset tavoitteet: kriisiviestintä palveluna kansalaisille

Kriisiviestintä on lähtökohtaisesti nopeaa ja tehostettua viestintää yllättävissä tilanteissa, joissa jonkin toimijan toimintaedellytykset tai edut ovat uhattuina. Alueellisessa kriisiviestinnässä on kyse tietyllä alueella asuvien ihmisten elämään ja alueella toimivien organisaatioiden toimintaan vaikuttaviin yllättäviin häiriötilanteisiin liittyvästä, lukuisten eri toimijoiden tuottamasta viestintäkokonaisuudesta – johon liittyy paljon muutakin kuin vain virallinen tiedottaminen.

Alueellisen kriisiviestinnän ensisijaisena tavoitteena on alueen asukkaiden turvallisuuden varmistaminen sekä kriisin vaikutusten minimointi. Kriisiviestinnällä pyritään varmistamaan alueella toimivien organisaatioiden ja yhteisöjen toimintaedellytykset ja säilyttämään kansalaisten turvallisuuden tunne sekä luottamus viranomaistoimintaan.

Onnistunut alueellinen kriisiviestintä ehkäisee kriisin laajenemista ja nopeuttaa palaamista normaalioloihin.

Jotta alueellinen kriisiviestintä olisi tehokasta ja viestinnässä välittyisi **oikea ja yhdenmukainen tieto oikeaan aikaan, oikealla tavalla ja oikeille kohderyhmille**, se edellyttää useiden eri toimijoiden *yhteistä* kriisiviestintään varautumista sekä sen toteuttamista.

Lähtökohtaisesti kukin viranomainen toteuttaa lakisääteistä tehtäväänsä ja huolehtii viestinnällisistä vastuistaan. Viranomaisten lisäksi viestintään osallistuvat kuitenkin myös lukuisat muut organisaatiot - eikä millään yksittäisellä toimijalla ole lakisääteistä, useita toimijoita käsittävää johto- tai koordinaatiovastuuta. Parhaimmillaan alueellisten toimijoiden yhteistyö voi silti olla saumatonta, toteutua yhteisesti sovittujen periaatteiden mukaisesti ja koordinoitusti siten, että organisaatioilla on myös mahdollisuus tukea toistensa viestintää kriisin edetessä vaiheesta toiseen.

Tällöin viestinnän kokonaisuus muodostuu selkeämmäksi ja tukee paremmin yhteisten turvallisuustavoitteiden saavuttamista.

Kriisiviestintä palveluna kansalaisille



Kuva 4. Kansalaisnäkökulma kriisiviestintään.

4 Alueellisen kriisiviestinnän nykytilanne

Alueellisen kriisiviestinnän nykytilanteessa on yleisesti havaittu puutteita ja heikkouksia. Yhteisten toimintamallien ja yhdessä sovittujen käytäntöjen puuttuessa kriisiviestintää tehdään organisaatiokohtaisesti tuntematta kunnolla muiden toimijoiden viestintävas-tuita ja -rooleja. Lopputuloksena tehdään paljon päällekkäistä työtä ja yhteisiä tavoitteita tukevat viestit välittyvät alueen asukkailla sirpaleisena kokonaisuutena. Lisäksi virheiden ja väärin tietojen leviämisen riski kasvaa, kun ei tiedetä miten toinen taho tilanteessa viestii, vaan viestintää tehdään ”siiloissa”.

Eri toimijoiden viestintävastuiden ja roolien tuntemisen ja tunnistamisen haasteet näkyvät erityisesti tilanteissa, joissa useammalla toimijalla on rinnakkaisia tehtäviä, sekä siirryt-täessä kriisin akuutista vaiheesta ns. jälkihoitovaiheeseen.

Myös viestinnän yhteisen tilannekuvan ja -kanavan puute hankaloittavat luotettavien ja yhdenmukaisten viestien välittämistä kansalaisille. Useat toimijat, joilla on jokin viestinnäl-linen rooli kriisiin liittyen, joutuvat itsenäisesti etsimään tietoa ja toimimaan sen pohjalta. Lisäksi, kun sosiaalinen media luo oman paineensa kriisiviestinnän ajantasaisuudelle ja sisältöjen täsmällisyydelle, voi yhteisiä tavoitteita tukevan viestinnän toteuttaminen kaa-tua siihen, ettei omalla organisaatiolla ole resursseja muodostaa riittävää kokonaiskuva tilanteesta.

Yhteistyötä, käytäntöjä ja viestinnän yhteisiä työkaluja kehittämällä on mahdollista tehos-taa alueellista kriisiviestintää ja saada kunkin organisaation resurssit paremmin käyttöön.

Taulukko 2. Alueellisen kriisiviestinnän vahvuudet ja heikkouksiin liittyvät kehitystoiveet 2018

| Vahvuudet | Kehitystoiveet |
|--|--|
| Luottamus | |
| Viranomaistoimijoiden operatiiviset vastuut ja roolit määritelty | <ul style="list-style-type: none"> • Toimijakokonaisuuden hahmottaminen laajemmin • Kansalaisviestinnän vastuiden ja roolien määrittely laajemmin; kriisien eri vaiheet ja kaikki oleelliset toimijat huomioiden |
| Yhteistyöhalukkuus | <ul style="list-style-type: none"> • Yhteistyömahdollisuuksien luominen • Aiempaa enemmän ja useampien toimijoiden välistä (viestinnällistä) yhteistyötä – erityisesti harjoituksia • Viestintä tiiviimmin mukaan muuhun varautumiseen |
| Pelastus- ja turvallisuusviranomaisten pätevystysvalmius sekä tavoitettavuus | <ul style="list-style-type: none"> • Virka-aikaorganisaatioiden pätevystysvalmiuksien parantaminen • Toimijoiden välisen tavoitettavuuden kehittäminen; henkilökohtaisten kontaktien lisäksi ajan tasalla olevat organisaatiokohtaiset (kriisiviestinnän kannalta kriittiset) yhteystiedot |
| Kriisiviestinnän osaaminen ja arvostus kasvanut | <ul style="list-style-type: none"> • Osaamisen ja valmiuksien kehittäminen varsinkin sellaisissa organisaatioissa, joissa jopa perusviestinnän resurssit ovat puutteelliset • Kriisiviestinnän merkitys kriisien hallinnassa voimakkaammin esille myös alueellisessa varautumis- ja valmiustoiminnassa |
| Osalla viranomaisista käytössä olevat yhteiset viestintäkanavat | <ul style="list-style-type: none"> • Kaikille alueellisen kriisiviestinnän keskeisille toimijoille yhteisen viestintäkanavan käyttöönotto / kehittäminen (esimerkkinä Krivat) • Yhteisen, ajantasaisen viestinnän tilannekuvan muodostamisen sekä sen seurannan mahdollistaminen • Toimijoiden välisen viestinnän sekä yhteisiin tavoitteisiin tähtäävän ulkoisen viestinnän koordinaation kehittäminen |

4.1 Vahvuudet

Alueellisen kriisiviestinnän nykytilanteessa selkein vahvuus on organisaatioiden välinen *luottamus ja yhteistyöhalukkuus*. Viestinnän kokonaisvaltainen merkitys osana kriisin hallintaa ymmärretään paremmin kuin aiemmin, ja siksi myös alueellisen yhteistyön aktivoimista ja edelleen kehittämistä toivotaan yleisesti.

Lähtökohtatilanteet eri alueilla ja organisaatioiden välillä kuitenkin vaihtelevat. Turvallisuusviranomaisten osalta vahvuuksina pidetään yleisesti vastuiden ja roolien selkeyttä, organisaatioiden pätevystysvalmiuksia sekä jo olemassa olevia organisaatioiden välisiä viestintäkanavia ja -käytäntöjä.

Muiden viranomaisten ja toimijoiden osalta (esim. kunnat, kuntayhtymät, yritykset ja vapaaehtoisorganisaatiot) nykyiset vahvuudet liittyvät pitkälti tiettyjen organisaatioiden ja toimipaikkojen yhteistyön aktiivisuuteen sekä eri organisaatioissa toimivien henkilöiden osaamiseen, aktiivisuuteen ja henkilökohtaisiin kontakteihin.

Yleisesti ottaen hyvä lähtökohta alueellisen kriisiviestinnän kehittämiseksi on se, että viestinnän koordinointi organisaatioiden sisällä on nykyisin jo jokseenkin hyvällä tasolla, osalla

organisaatioista jopa kriisiviestinnän valmiudet ja resurssit ovat kunnossa, ja yhteisharjoituksiakin järjestetään – vaikkakin melko suppealla toimijajoukolla.

Myös joitain laajempia kriisiviestinnän yhteistyöryhmiä on perustettu onnettomuusskenaarioiden ympärille (esim. Loviisan ydinvoimalaonnettomuus ja Helsinki-Vantaan ilmalii-kenneonnettomuus). Näissä ryhmissä on mukana useita kyseisten alueiden toimijoita ja ne harjoittelevat säännöllisesti viestintää.

4.2 Haasteet ja kehitystoiveet

Alueellisen kriisiviestinnän nykytilanteen selkeimmät heikkoudet liittyvät siihen, että *toimijajoukko on erittäin laaja sekä aina tietyssä määrin myös kriisin luonteen ja keston mukaan vaihteleva*. Lisäksi, kun millään yksittäisellä taholla ei ole kattavaa koordinaatiovastuuta viestinnästä ja *toimitaan reaaliaikaisessa viestintäympäristössä*, tarve viestinnällisen yhteistyön kehittämiseen on ilmeinen.

Toimijakokonaisuus sekä toimijoiden roolit

Alueelliset kriisit työllistävät tyypillisesti niin monia toimijoita, että toimijakokonaisuuden hahmottaminen on vaikeaa. Pelastus- ja turvallisuusviranomaisten lisäksi kriisiin liittyvää viestintää tekevät oman roolinsa mukaisesti mm. lukuisat kuntatoimijat, alueelliset ja kansalliset virastot, kolmannen sektorin toimijat ja erilaiset varautumisvastuulliset organisaatiot. Lisäksi keskeisten toimijoiden kokonaisuus on aina osittain erilainen kriisin luonteesta ja kehosta riippuen, eikä operatiivinenkaan johtovastuu poikkeuksellisissa tilanteissa ole aina selkeä.

Kriiseillä on myös omia, alueellisesti tyypillisiä piirteitä, joiden takia tiettyjen toimijoiden rooli korostuu. Ja useimmissa kriiseissä tietyillä toimijoilla on keskeinen rooli tietyssä kriisin vaiheessa; esimerkiksi pelastusviranomaisella tai kunnan ympäristöterveysviranomaisella kriisin akuutissa vaiheessa ja sote-toimijoilla kriisin jälkihoitovaiheessa.

Alueellisesti oleelliset toimijat olisikin tunnistettava ja määriteltävä yhteisesti jo ennakoon. Samalla muodostettaisiin **yhteinen, selkeä käsitys ja ymmärrys eri toimijoiden vastuista ja muista rooleista alueellisessa kriisiviestinnässä.**

Yhteistyön lähtökohtana voi pitää sitä, että **vaikka toiminnan johtovastuu olisi selkeästi jollain tietyllä organisaatiolla, niin kriisiviestinnän suhteen vastuita ja rooleja on aina useilla toimijoilla** - useammilla kuin tähän asti on ehkä ajateltukaan.

Useiden organisaatioiden välinen yhteistyö

Tällä hetkellä alueelliseen kriisiviestintään liittyvä useiden organisaatioiden välinen yhteistyö on **pääasiassa vähäistä** ja *alueelliset erot suuria*. Pienten kuntien välillä yhteistyö sujuu joustavammin kuin suurissa kaupungeissa, mutta samalla myös kriisiviestinnän resurssit ovat yleensä heikommat. Viranomaisten toiminta-alueiden rajat ylittävillä alueilla yhteisiä kriisiviestintäharjoituksia järjestetään vain satunnaisesti – jos lainkaan. Ja kun vastuuta alueelliseen kriisiviestintään liittyvän yhteistyön kehittämisestä ei ole millään tietyllä toimijalla, yhteistoiminnan käynnistäminen on vapaaehtoisen verkostoitumisen varassa.

Osittain kriisiviestintään liittyvän yhteistyön vähäisyyden nähdään johtuvan siitä, että vaikka yleiseen varautumiseen ja valmiussuunnitteluun liittyvää yhteistoimintaa on, kriisiviestinnän näkökulma on mukana näissä suunnitelmissa ja harjoituksissa vain harvoin. Puhutaan yleisesti, että *varautumisen ja viestinnän asiantuntijat eivät juurikaan kohta toisiaan*.

Yhteisten harjoitusten lisäksi alueellista kriisiviestintäyhteistyötä useiden toimijoiden välillä on viime vuosina kehitetty muullakin tavoin esimerkiksi Etelä-Karjalassa. Mitään yleistä tai *kaikille erilaisille alueille soveltuvaa toimintamallia* ei kuitenkaan ole, ja käytännössä yhteistyöaloitteet ovat usein kaatuneet joko resurssien tai valmiuksien puutteeseen.

Jatkossa mahdollisimman *monien toimijoiden yhteisiä alueellisia harjoituksia* toivotaan enemmän - ja nimenomaan siten, että kriisiviestintä nivottaisiin osaksi häiriötilanteen hallinnan ja toipumisvaiheen kokonaisuutta. **Viestinnällä tulee olla vahva panos yhteisissä alueellisissa kriisiharjoituksissa, jotta epäselvyydet viestinnän vastuista vältetään poikkeuksellisissa ja pitkittyvissä tilanteissa.** Harjoitukset auttavat kaikkia alueellisen kriisiviestinnän osapuolia myös hahmottamaan laajemmin eri toimijoiden viestinnällisiä vastuita ja rooleja.

Resurssit ja valmiudet

Alueellisen kriisiviestinnän nykyisistä heikkouksista yksi oleellinen on se, että useimmilta *virka-aikaa noudattavilta viranomaisilta ja virkamiehiltä puuttuvat kriisiviestinnän onnistumisen kannalta oleelliset päivystyskäytännöt ja sijaisjärjestelyt*. Kun kriisi alkaa virka-ajan ulkopuolella tai lomakaudella, avainhenkilöitä ei välttämättä tavoiteta.

Lisäksi, kun jollain alueella toimijoita on paljon ja yhteydet eri organisaatioiden välillä ovat henkilösidonniaisia, *yhteystietojen ajan tasalla pitäminen on työlästä* – ellei jopa mahdotonta.

Myös viestinnän osaamisen taso vaihtelee ja organisaatioiden viestintäkulttuureissa on isoja eroja. Joissain organisaatioista kriisiviestintään **on olemassa riittävät resurssit** ja siihen suhtaudutaan rakentavalla tavalla osana varautumista sekä perusviestintää. Toisaalla jopa perusviestintää hoidetaan puutteellisin resurssein, eikä kriisiviestinnän osaamista välttämättä ole.

Tietyillä alueilla resursseille ja valmiuksille aiheuttavat erityishaasteen myös monikulttuurinen ja -kielinen toimintaympäristö.

Osa näistä nykytilanteen ongelmista on sellaisia, että niiden ratkaiseminen edellyttäisi organisaatiokohtaisia muutoksia, mutta osaan on löydettävissä **ratkaisuja alueellisen kriisiviestinnän yhteistyötä kehittämällä.**

Viestinnän tilannekuva

Kenties konkreettisin alueellisen kriisiviestinnän onnistumisen haaste on se, että toimijoilta *puuttuu yhteinen viestintäkanava.* Vaikka jollain alueella kriisiviestinnän kannalta keskeiset tahot olisi jo tunnistettu ja yhteistyötä ollut, niin akuutissa kriisitilanteessa organisaatioiden väliltä puuttuu yhteys ja yhteinen viestinnällinen tilannekuva.

Pelastus- ja turvallisuusviranomaisten väliseen operatiiviseen viestintään on olemassa kanavat ja sovitut **käytännöt, mutta laajemman toimijajoukon kriisiviestintään liittyvän tiedon jakamiseen ei ole** mitään yhteisesti määriteltyä keinoa.

Tämä aiheuttaa *viivästyksiä ja päällekkäistä työtä,* kun kaikki toimijat joutuvat itsenäisesti keräämään tiedon murusia eri lähteistä ja muodostamaan itse oman työnsä kannalta tarpeellisen tilannekuvan (sekä varsinaisista tapahtumista että eri toimijoiden viestinnästä). Akuutin kriisin aikana puhelimet soivatkin tiuhaan, kun yritetään saada vahvistusta mediassa esiintyville tiedoille, tai tarvitaan tietoa, missä vaiheessa ja millä tavalla minkäkin organisaation on aloitettava omalle vastuulleen kuuluva kriisiviestintä, milloin on tärkeää olla valmiudessa jne.

Viestintävastuullisten kokoontumiset olisivat tarpeen, mutta ne hidastavat kriisitilanteessa toimintaa ja suulliset keskustelut saattavat jäädä epämääräiselle tasolle verrattuna kirjoitettuun viestien vaihtoon.

Ilman yhteistä viestintäkanavaa myöskään *yhteisiä tavoitteita tukevista pääviesteistä ei voida sopia, eivätkä toimijat siten pysty tukemaan toistensa viestintää.* Omille kohderyhmille ja omaan toimintaan liittyvässä viestinnässäkin joudutaan välillä käyttämään ”tiedotamme myöhemmin” -lausuntoa, kun tietoa jo kysytään, eikä ajantasaista tilannekuvaa ole saatavilla.

Näin kriisiviestinnän kokonaisuudesta muodostuu pirstaleinen – niin kansalaisten kuin alueellisen kriisiviestinnän laajan toimijajoukon silmissä.

Kriisin hallinnan kannalta nykyinen nopea ja monikanavainen ympäristö sosiaalisen median ilmiöineen on synnyttänyt tilanteen, jossa alueellista kriisiviestintää toteuttavat ja näitä viestejä välittävät tahot ovat usein jälkijunassa – joko vahvistamassa tai kumoamassa kansalaisten ja medioiden jo välittämiä tietoja.

Mikään yhteinen viestintäkanava ei ratkaise kaikkia viestintäympäristön nopeuden aiheuttamia ongelmia, mutta **yhteinen kanava tai alusta tiedon jakamiseen sekä alueellisen viestinnän yhteistyön ylläpitämiseen vähentäisi merkittävästi turhaa työtä, epäselvyyksiä ja viivästyksiä kriisiviestinnän suhteen**. Lisäksi se tarjoaisi toimijoille mahdollisuuden yhdistää voimavaroja mm. sosiaalisen median seurannan suhteen.

Minimissään kyseessä voisi olla ns. viestinnän toimintaloki-tyyppinen - mahdollisesti jopa julkinen - sivusto (vrt. www.msb.se), jonne koottaisiin oleellisten tahojen viralliset julkaisut. Operatiivinen tilannekuva ja viestinnällinen tilannekuva palvelevat eri tarkoitusta, eikä viestinnällisen tilannekuvan sisällön tarvitse kaikilta osin olla salattu.

Parhaimmillaan viestintäkanava ei olisi julkinen, mutta ei myöskään pelkästään viranomaisille tarkoitettu. Kun mukana olisivat viranomaisten lisäksi myös muut oleelliset toimijat, kanava **mahdollistaisi aidon keskustelun kaikkien keskeisten toimijoiden välillä ja tukisi jatkuvaa yhteistyötä**.

Tällaiseen tarkoitukseen soveltuvia viestintäkanavia on jo olemassa ja kehitteillä. Esimerkiksi Suomen Erillisverkkojen tuottama Krivat on kehitetty **päivittäiseen viestintään ja tilannekuvan ylläpitämiseen** viranomaisten ja muiden yhteiskunnan kannalta tärkeiden toimijoiden välillä.

Jatkossa alueellisen kriisiviestinnän yhteistyössä toivotaankin keskusteltavan aktiivisemmin mahdollisimman laajan toimijajoukon yhteisen viestintäkanavan tai verkkopalvelun mahdollisuuksista. **Tärkeää ei ole se, mikä kanava valitaan, vaan se, että jokin kanava ylipäätään valitaan - ja otetaan käyttöön jo hyvissä ajoin ennen kriisiä.**

5 Alueellinen kriisiviestintään liittyvä yhteistyö ja -toiminta jatkossa

Alueellinen kriisiviestintä ja sen tehostaminen koetaan yleisesti tarpeelliseksi, ja mm. Etelä-Karjalassa alueellisen kriisiviestinnän kehittämistä saadut kokemukset kannustavat vastaavaan eri toimijoiden yhteistyöhön muuallakin Suomessa.

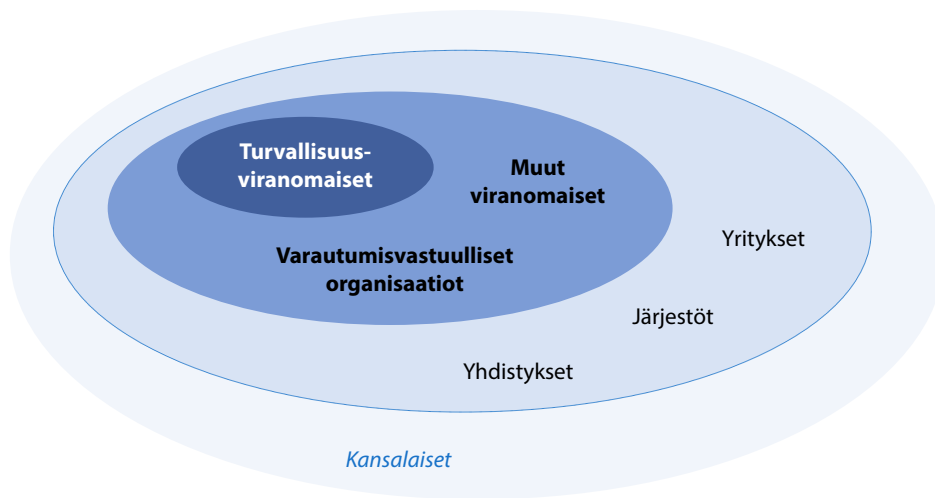
Aktiivisemmalla yhteistyöllä, tietoa, osaamista ja resursseja jakamalla sekä yhdessä sovitulla käytännöllä kaikki osapuolet menestyvät kriisitilanteissa paremmin ja kriisiviestintä tehostuu. Samalla myös organisaatiokohtainen kriisiviestinnän työtaakka kevenee. Päälekkäinen työ vähenee ja havaitaan katvealueita, joita kansalaisviestinnässä on jäänyt hoitamatta – jolloin ne tyypillisesti työllistävät useiden organisaatioiden edustajia turhaan.

Yhteinen tahtotila on olemassa ja sen toivotaan johtavan konkreettiseen yhteistoimintaan. Jotta tämä olisi mahdollista, on ensin hahmotettava alueellisen kriisiviestinnän toimijajoukon yleispiirteet ja tunnistettava tietyn alueen osalta oleelliset toimijat.

5.1 Muuttuva ja kehittyvä toimijakenttä

Kuntarajat sekä viranomaisten toiminta-alueiden rajat ylittävillä maantieteellisillä alueilla oleellisten toimijoiden tunnistaminen ja tunteminen on kriittisen tärkeää - mutta haasteellista.

Alueellisen kriisiviestinnän toimijoita ovat paitsi **turvallisuusviranomaiset** myös esimerkiksi **alueellisten virastojen sekä kuntien virkamiehet**, erityisesti sosiaali- ja terveydenhuollon sekä ympäristöturvallisuuden edustajat. Tämä joukko mielletään helposti alueellisen kriisiviestinnän toimijakentän keskiöön. Toimijakentälle kuuluu kuitenkin myös **lukuisia muita julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin toimijoita**, joilla on alueellisessa kriisiviestinnässä oma roolinsa.



Kuva 5. Alueellisen kriisiviestinnän toimijajoukko

Tietyn alueen toimijoiden tunteminen vaatii myös jatkuvaa ajan hermolla pysymistä, sillä **toimijakenttä kokonaisuudessaan elää** koko ajan. Organisaatioiden vastuut ja roolit muuttuvat, perustetaan uusia yksiköitä, kehitetään uudenlaisia toimintatapoja ja vastuurooleissa olevat henkilöt vaihtuvat.

Konkreettisina esimerkkeinä kriisiviestinnän kannalta oleellisista viimeaikaisista muutoksista ovat mm. erilaiset johto- ja tilannekuvakeskukset, viestinnän valmiusryhmät sekä poliisin valtakunnallinen operatiivisen viestinnän tiimi.

Toimijakenttää pohdittaessa on hyvä muistaa myös jo olemassa olevat tai kehitteillä olevat viestintäverkostot (esim. kaupunkien turvallisuus- ja viestintäverkostot, pelastuslaitoksen kumppanuusverkoston viestijät jne.).

5.2 Toimijat

Alueellisen kriisiviestinnän toimijoiden tunnistamisessa hyvänä lähtökohtana voidaan pitää alueellisia riskiarvioita. Lisäksi on muistettava, että eri toimijoiden vastuut ja roolit ovat erilaisia kriisin eri vaiheissa. Esimerkiksi pelastus- ja turvallisuusviranomaisten sekä kuntajohtajien rooli voi olla keskeinen kriisin alkuvaiheessa, mutta myöhemmin korostuvat sosi- ja terveystoimijoiden sekä järjestökentän viestinnälliset tehtävät.

Seuraavaan luetteloon on koottu esimerkinomaisesti toimijoita, joilla on joissain alueellisessa kriisissä jokin viestinnällinen vastuu tai rooli. Luetteloa ei ole pyritty saamaan täydelliseksi, vaan sen toivotaan herättelevän ajatuksia kriisiviestintään osallistuvien toimijoiden moninaisuudesta. Samalla luettelo osoittaa hyvin myös sen, miksi esimerkiksi pääkaupunkiseudulla kaikkia kriisiviestinnän toimijoita on käytännössä mahdotonta saada kerralla saman pöydän ääreen suunnittelemaan alueellista kriisiviestintää.

Pelastus- ja turvallisuusviranomaiset

- Pelastuslaitokset, poliisilaitokset, Rajavartiolaitos ja sen alainen merivartiosto, Puolustusvoimat, Tulli...

Kuntasektori

- Kuntajohtajat ja kuntien viestintäjohtajat, kuntien johtoryhmät, kuntien toimialajohtajat (esim. sivistystoimen tai teknisen toimialan johtajat), maakuntaliitot, kunnallisten yhtiöiden johtajat...

Sosiaali- ja terveysalan toimijat

- Sosiaali- ja terveysviranomaiset, sairaanhoitopiirit, sairaalat, lääkärit / asiantuntijat, potilasasiamiehet, sote-kuntayhtymät, kuntien kriisipäivystys, tartuntatautiasioista vastaavat kuntien viranhaltijat, julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajat, auttavat puhelimet...

Liikenne- ja logistiikkatoimijat

- Liikenneyhtiöt / -organisaatiot, lentokentät, satamat, varustamot, Finavia, Finnair, VR, Matkahuolto, työssäkäynti- ja koulukyytiliikennöitsijät, matkanjärjestäjät...

Alueelliset virastot ja organisaatiot

- Aluehallintovirastot, Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset...

Alueella toimivat varautumisvastuulliset organisaatiot

- Vesi- ja energia-alan toimijat (sekä kunnalliset että yksityiset), teollisuusyritykset...

Kolmas sektori

- Seurakunnat, Suomen punainen risti, Vapaaehtoinen pelastuspalvelu VaPePa, vapaaehtoiset palokunnat, pelastuskoirayhdistykset...

Mediat

- Yle, alueelliset mediat, paikallismediat...

Alueen muut keskeiset toimijat

- Kiinteistöalan toimijat, yliopistot, oppilaitokset, päiväkodit, vanhainkodit, vastaanottokeskukset...

Kansalliset toimijat

- Häätakeskuslaitos, Ilmatieteen laitos, Terveysten ja hyvinvoinnin laitos THL, Säteilyturvakeskus STUK, Suomen Ympäristökeskus SYKE, Onnettomuustutkintakeskus OTKES, Poliisihallitus, Keskusrikospoliisi, Liikenne- ja viestintävirasto Traficom, Maahanmuuttovirasto, Väylävirasto, valtioneuvoston kanslia, sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira, Ruokavirasto, lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea, Turvallisuus- ja kemikaalivirasto Tukes, valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtori, Suomen Erillisverkot Oy (ERVE), Suomen Turvallisuusverkko Oy (STUVE) ja kriisikohtaisesti eri ministeriöt (esim. sisäministeriö maahanmuuttoon, poliisiin, rajaturvallisuuteen tai pelastustoimeen liittyvissä tilanteissa)...
- Lisäksi myös esim. biologisten uhkien osaamiskeskus, Suomen bioturvallisuusverkosto, Zoonoosikeskus, vakavien kemiallisten uhkien osaamiskeskus, myrkytystietokeskus...

6 Mahdolliset toimintamallit

Yhteiskunnan turvallisuusstrategiaan (2017) on kuvattu varautumisen yhteistoimintamalli, jossa kokonaisturvallisuudesta huolehditaan viranomaisten, elinkeinoelämän, järjestöjen ja kansalaisten yhteistyönä. Kyseinen toimintamallin kuvaus soveltuu myös alueellisista kriisiviestintää edellyttäviin häiriötilanteisiin – vaikkakin pienemmässä mittakaavassa kuin kansallisella tasolla.

Alueellisen kriisiviestinnän yhteistyölle ei nykyisin ole olemassa virallista ohjetta, eikä sen suhteen millään organisaatiolla ole virkavastuullista johtoroolia. Yhteistoiminta voi perustua pelkästään yhteiseen tahtotilaan ja toimijoiden väliseen yhteisymmärrykseen siitä, että kaikki hyötyvät toiminnasta. Tai vaihtoehtoisesti se voi olla tiettyjen organisaatioiden välistä sopimuspohjaistakin toimintaa.

Jotta alueellinen kriisiviestintä voi aidosti toteutua monen toimijan yhteistyönä, tarvitaan **ensin aina jonkin toimijan tekemä aloite sekä sen jälkeen yhteisesti sovittu toimintamalli**; mitkä tahot yhteistyöhön osallistuvat ja millä tavalla, kenellä on toimintaa koordinoiva rooli, mitä muita rooleja eri toimijoilla on esimerkiksi harjoitusten järjestämisen suhteen, ja millaisilla pelisäännöillä yhteistyötä tehdään.

Yhteistyön ja -toiminnan muodot voivat olla erilaisia. Aina ei tarvitse kokoontua kasvokkain, koska tieto- ja viestintätekniikkaa on käytettävissä. Käytännöt kannattaakin sopia sellaisiksi, etteivät ne turhaan rasita liian suurta joukkoa. Esimerkiksi johtoryhmätasoisia tapaamisia voidaan järjestää harvemmin ja operatiivisen viestinnän asiantuntijoiden tapaamisia useammin. Operatiiviseen toimintaan osallistuvat todennäköisesti myös hyötyvät eniten, jos toimijoiden kesken saadaan sovittua ja otettua käyttöön jokin yhteinen viestintäkanava.

Miten tahansa päätetään toimia ja millaisen toimintamallin todetaan tietylle alueelle sopivan, kannattaa organisoitumisen osalta miettiä heti alkuun, miten **kriisiviestinnän yhteistyö** nivotaan aiempaa kiinteämmäksi osaksi muuta varautumis- ja valmiusyhteistyötä.

6.1 Etelä-Karjalan malli esimerkkinä

Alueellisen kriisiviestinnän yhteistyötä on viime vuosina jo kehitetty eri puolilla Suomea. Etelä-Karjalan toimintamalli on osoittautunut hyväksi ja sitä kannattaa hyödyntää vastaavilla alueilla. Monille alueille se ei kuitenkaan sovellu sellaisenaan, sillä toimijoita saattaa olla moninkertainen määrä ja alueen kunnat kuulua esim. useamman pelastus- tai poliisilaitoksen toiminta-alueen piiriin.

Etelä-Karjalassa alueellisen kriisiviestinnän yhteistyötä koordinoi pelastuslaitos ja yhteistyöverkoston edustaja on mukana myös turvallisuus- ja valmiustoimikunnassa.

Etelä-Karjalan turvallisuus- ja valmiustoimikunta (EKTURVA) on maakunnan ylimmän johdon suunnittelu- ja tiedonvaihtofoorumi turvallisuus- ja varautumisasioissa. Toimikunnassa ja sen sihteeristössä on mukana alueen kriittisten toimijoiden viestinnän yhteistyöverkoston (EKTURVA viestintä) edustaja.

Viestinnän yhteistyöverkostossa ovat edustettuina alueen suuret kaupungit ja pienemmät kunnat, Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiiri Eksote, alueen sähköyhtiöt, kunnan ympäristötoimi, yliopisto, poliisi, maasotakoulu, rajavartiolaitos, pelastuslaitos, aluehallintovirasto, ELY-keskus, alueen suuret teollisuusyritykset sekä Yle Kaakkois-Suomi.

EKTURVA:n ylimmän johdon foorumin yhteistyötapaamisia järjestetään vain kerran tai kaksi vuodessa, mutta **EKTURVA-sihteeristön sekä viestinnän yhteistyöverkostossa** mukana olevien viestinnän asiantuntijoiden yhteistyö on tiiviimpää. Yhteistyössä on mm. kartoitettu alueen kriisiviestinnän avainhenkilöt, luotu alueellinen kriisiviestintäryhmä ja sille yhteisesti sovitut työskentelytavat, laadittu alueellisen kriisiviestinnän toimenpidekortit (alueelliseen riskiarvioon pohjautuen) ja suunniteltu keskeisille toimijoille yhteinen kriisiviestinnän koulutusohjelma.

Etelä-Karjalan malli



Kuva 6. Toimijat Etelä-Karjalan turvallisuus- ja valmiustoimikunnassa (EKTURVA) sekä viestinnän yhteistyöverkostossa (EKTURVA Viestintä) 8/2019

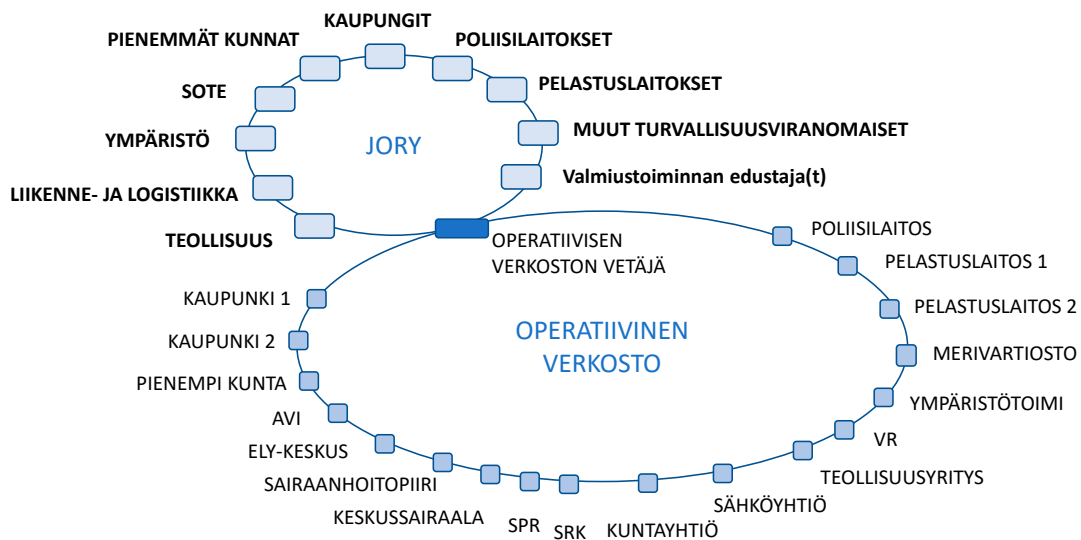
6.2 Toisenlaisia lähestymistapoja

Viranomaisten toiminta-alueiden rajamailla sekä väestötiheillä alueilla **alueellisen kriisiviestinnän yhteistyömalli on suositeltavaa rakentaa viestintälähtöisesti.**

Tässä kappaleessa kuvatut kriisiviestinnän yhteistyöverkoston organisoitumisen mallit on laadittu nyt toteutetussa alueellisen kriisiviestinnän kehityshankkeessa esille nousseiden näkemysten perusteella ja ne on tarkoitettu yhteistyökeskustelujen pohjaksi.

Mallit ovat verrannollisia edellä kuvatun ns. Etelä-Karjalan mallin *viestinnän yhteistyöverkoston*, mutta toimijoiden määrä on lähtökohtaisesti moninkertainen. Kytkös muuhun turvallisuus- ja varautumistoimintaan on tärkeä, mutta käytännön ratkaisut sen suhteen on tehtävä kullakin alueella erikseen.

Toimintamalli A



Kuva 7. Esimerkki alueellisen kriisiviestinnän yhteistyöverkostosta⁴ ja sen johtoryhmästä.

4 Kuvassa esimerkkejä mahdollisista verkoston osallistujista. Oleellisten toimijoiden joukko vaihtelee alueittain.

Tässä mallissa yhteistyö on osittain sopimuksellista. Toimijat, jotka liittyvät operatiiviseen verkostoon, sitoutuvat johtoryhmän päätösten mukaiseen toimintaan – vaikka oman organisaation edustaja ei johtoryhmässä olisikaan mukana.

Verkoston johtoryhmässä ovat edustettuina kyseisen alueen kriisiviestinnän kannalta kriittisimpien organisaatioiden viestintäjohtajat (tai muut viestinnästä vastaavat) sekä alueellisen turvallisuus- ja valmiustoiminnan edustaja(t). Lisäksi mukana on verkoston operatiivisen ryhmän vetäjä (ellei ole kukaan johtoryhmän henkilöistä). Johtoryhmä on verkoston yhteistoimintaa yleisesti suunnitteleva, toimintaa ohjaava ja siitä päättävä työryhmä. Johtoryhmä kokoontuu esimerkiksi kerran tai kahdesti vuosittain.

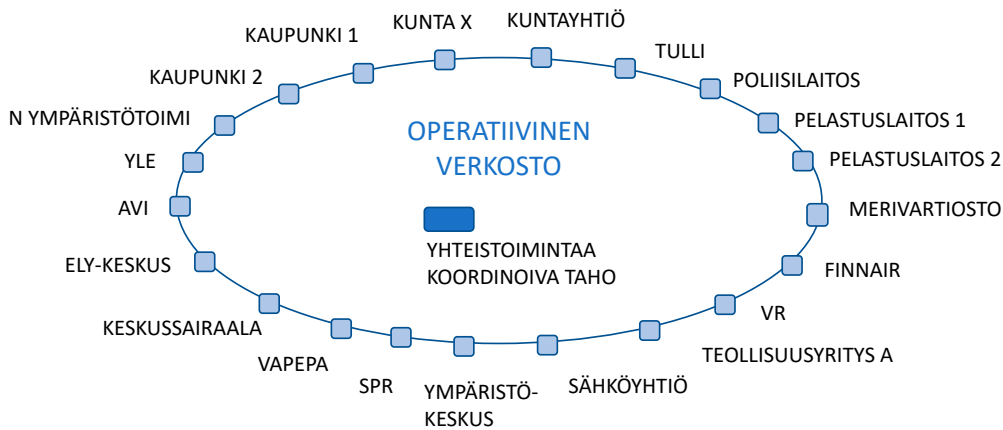
Operatiivinen ryhmä (varsinainen verkosto) on kokoonpanoltaan laajempi ja tapaamisia voidaan järjestää useamminkin (huom. myös virtuaalisesti tai yhteisellä viestintäkanavalla käytävinä keskusteluina). Ryhmän vetäjä on mukana myös ydinryhmän tapaamisissa ja muussa yhteydenpidossa. Hänen tehtävänsä on toimia tietoa ja ideoita välittävänä linkkinä näiden kahden ryhmän välillä. Operatiivisen ryhmän edustajat ovat omissa organisaatioissaan viestinnän ja varautumisen tehtävissä toimivia johtajia, päälliköitä ja asiantuntijoita, joiden työnkuvaan liittyy myös kriisiviestinnän suunnittelua ja toteuttamista.

Operatiivinen ryhmä laatii ydinryhmän päätösten perusteella tarkemmat toimintasuunnitelmat, toteuttaa sovitut projektit (esim. alueellisen kriisiviestinnän toimintakortit ja yhteiset kriisiviestintäkoulutukset) sekä tuottaa ydinryhmälle yhteistoiminnan liittyviä ehdotuksia. Ryhmän laajuudesta riippuen osa yhteisprojekteista voidaan toteuttaa esim. työryhmä-periaatteella.

Ideaalitilanteessa kaikki verkoston toimintaan osallistuvat henkilöt voisivat toimia verkoston edustajina muussa (eri toimijoiden ylläpitämässä) varautumis- ja valmiustoiminnassa. Tällöin kriisiviestinnän näkökulma saataisiin paremmin mukaan yleiseen varautumistoimintaan, ja vastaavasti verkoston osaaminen ja tietämys yleisestä varautumisesta lisääntyisi.

Mallissa ei oteta tarkemmin kantaa verkoston johto- tai operatiivisen ryhmän tehtäviin, sillä kunkin alueellisen kriisiviestinnän yhteistyöverkoston on itse määriteltävä yhteistyön laajuus, toimintatavat ja eri toimijoiden roolit. Keskeistä toimintamallissa on se, että alueellisen kriisiviestinnän yhteistyötä johtaa ryhmä, jolla on kaikkien osallistuvien tahojen valtuuttamana mahdollisuus tehdä ja tuottaa nopeastikin päätöksiä yhteistoimintaan liittyen.

Toimintamalli B



Kuva 8. Esimerkki alueellisen kriisiviestinnän vapaamuotoisesta yhteistyöverkostosta.

Tässä toimintamallissa yhteistyöverkoston toimijat kootaan siten, että alueellisen kriisiviestinnän kannalta keskeisten toimijoiden asiantuntijat osallistuvat yhteistoimintaan oman toimialansa edustajina. Esimerkiksi alueella toimivista pelastuslaitoksista tai pienistä kunnista saattaa olla mukana vain yksi, mutta kyseinen organisaatio on ko. toimialalla yhteisesti valittu edustamaan kaikkia muitakin alueellisen kriisiviestinnän yhteistyössä. Näiden organisaatioiden ja asiantuntijoiden rooli tiedon välittämisessä sekä oman toimialan muiden toimijoiden osallistamisessa on keskeinen.

Koska verkoston toimintaan osallistuvien asiantuntijoiden on pystyttävä osallistumaan myös käytännön yhteistyöprojekteihin ja osana yhteistyötä koordinoimaan alueellisen kriisiviestinnän kehittämistä myös omalla toimialallaan, heidän olisi hyvä olla kriisiviestintään käytännön työssään osallistuvia henkilöitä. Pelkästään organisaatioiden johtajista muodostuva verkosto ei sellaisenaan edistäisi organisaatioiden välisten arkisten yhteyksien muodostumista, ja yhteistyö saattaisi kaatua myös aikataulujen yhteensovittamisen haasteisiin.

Vapaamuotoisen yhteistyöverkoston kokoontumisia olisi hyvä järjestää vähintään neljä kertaa vuodessa, jotta käsiteltäviä asioita ei ole kerralla liikaa ja osallistujilla on aidosti mahdollisuus välittää kokouksissa käsiteltyä tietoa edelleen edustamilleen muille organisaatioille. Myös mahdollisten (muistakin kuin verkoston varsinaisista asiantuntijajäsenistä koostuvien) projektityöryhmien muodostaminen ja niiden työn koordinointi on tällöin helpompaa.

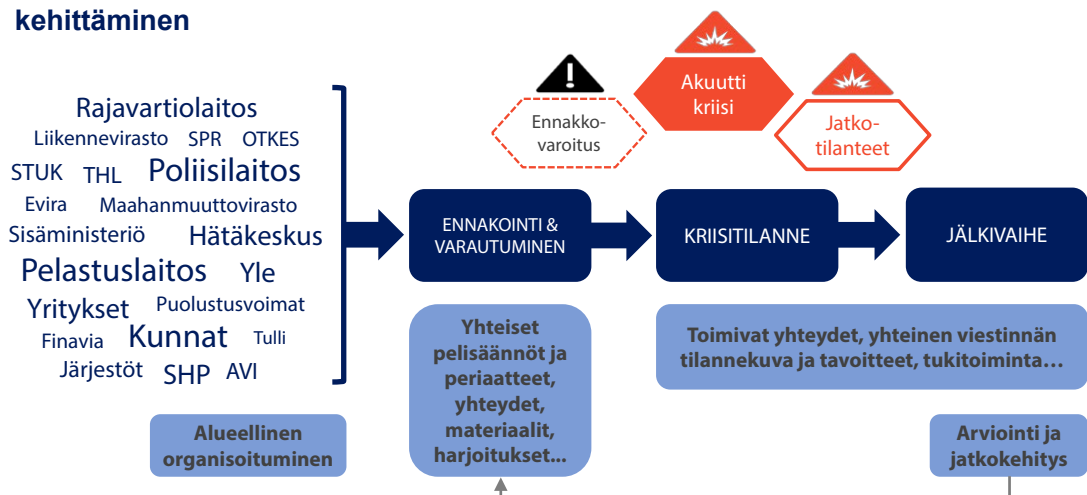
7 Yhteistyön vaiheet

Alueellisen kriisiviestinnän yhteistyötä voi hahmottaa ja suunnitella neljän vaiheen avulla.

Ensin on tunnistettava kyseisellä alueella keskeiset toimijat ja organisoitava toiminta. Sen jälkeen varaudutaan alueellisiin kriiseihin ja kehitetään kriisiviestinnän valmiuksia. Myöhemmin kohdataan kriisit, jatketaan yhteistoimintaa akuuttien vaiheiden jälkeenkin (ns. jälkihoito) ja myöhemmin vielä arvioidaan yhteisesti, mitä eri vaiheista opittiin sekä miten näitä oppeja voidaan jatkossa hyödyntää.

Seuraaviin kappaleisiin on koottu konkreettisia esimerkkejä siitä, mitä verkoston yhteistyö voisi käytännön tasolla kaikissa näissä vaiheissa pitää sisällään.

Alueellisen kriisiviestinnän kehittäminen



Kuva 9. Alueellisen kriisiviestinnän vaiheet

7.1 Toiminnan käynnistäminen ja organisoituminen

Kaikilla alueellisen kriisiviestinnän toimijoilla on oikeus, velvollisuus ja lupa yhteistoiminnan käynnistämiseen ja sen edistämiseen. Aloitteentekijä voi nykyisin olla mikä tahansa keskeisten toimijoiden joukkoon kuuluva organisaatio ja sen edustaja. Aloitteen tekijöitä tarvitaankin, jotta alueellinen kriisiviestintä voi ylipäättään kehittyä.

Yhteistyöaloite ja toiminnan käynnistäminen

Aloitteentekijä kutsuu koolle joukon keskeisten toimijoiden edustajia, ja käynnistää keskustelun yhteistyöstä. Ryhmä muodostaa yhteisen näkemyksen alueellisen kriisiviestinnän yhteistyön tavoitteista, kartoittaa vielä yhdessä mm. alueellisten riskiarvioiden ja oman aluetuntemuksensa perusteella keskeisten toimijoiden joukkoa, ja kutsuu tarvittaessa mukaan lisää osallistujia.

Yhteistyöalueen laajuutta joudutaan tässä vaiheessa pohtimaan. Kuinka suuri määrä erilaisia organisaatioita yhteistyöverkostossa on mahdollista olla mukana? Millainen on esimerkiksi useamman alueella toimivan pelastuslaitoksen edustus ja rooli käytännön yhteistyössä? Miten alueen lukuisat kunnat ja kuntien määrän mukaan kasvava joukko kuntatoimijoita ovat edustettuina? Mitkä järjestöt on hyvä osallistaa toimintaan?

Etelä-Suomen väkirikkailla alueilla sekä useiden viranomaisten toiminta-alueiden rajat ylittävillä alueilla kaikkien toimijoiden suora osallistuminen ei ole mahdollista, eikä järkevääkään. Mutta jos hyödynnetään eri tahoilla jo olemassa olevia verkostoja (esim. kuntien viestijät) ja saadaan yhteistyöhön mukaan useampaa eri organisaatiota edustavia toimijoita, osallistujamäärä voidaan saada pidettyä kohtuullisena.

Tavoitteet, toimintatavat ja toimijoiden roolit

Kun keskeisten toimijoiden joukko on riittävän hyvin saatu tunnistettua ja koottua yhteen, täsmennetään vielä yhteistyön tavoitteita ja sovitaan toimintatavoista. Samalla määritellään myös millainen rooli eri organisaatioiden edustajilla yhteistyöverkoston toiminnassa toivotaan olevan. Vaikka organisaatiot päättävät itsenäisesti edustajansa verkostossa, henkilöillä on hyvä olla nimenomaan yhteistyöverkostossa tarvittavaa osaamista ja kokemusta.

Ensisijaisesti on päätettävä, mikä taho ottaa yhteistoiminnan koordinaativastuun. Vaikka kaikki toimijat osallistuisivat yhtä aktiivisesti verkoston toimintaan, jollain on oltava veto-vastuu.

Toimintaa koordinoiva toimija voi olla esimerkiksi jokin alueen pelastuslaitoksista tai alueen suurin kunta tai kaupunki. Sen ei tarvitse olla aloitteen tehnyt organisaatio. Aloitteen tekemisen motiivi voikin hyvin olla se, että oman organisaation rajalliset viestintäresurssit eivät alueellisten kriisien osalta ole riittävät ja tarvitaan muiden tukea.

Käytännön toimintamallista ja toimintatavoista sovittaessa yksi keskeisistä tehtävistä on yhteisen viestintäkanavan valitseminen ja sen käyttötapojen määrittely. Alueellisen kriisiviestinnän kannalta viranomaisverkot ja -verkkopalvelut eivät ole hyvä ratkaisu, sillä niihin on pääsy vain hyvin rajallisella joukolla toimijoita. Jollain tavalla suojattua viestinnän on hyvä olla, mutta täydellistä luottamuksellisuutta on turha tavoitella – alueellisessa kriisiviestinnässä kun ei ole tarpeen jakaa arkaluontoista tai luottamuksellista tietoa.

7.2 Varautuminen

Alueellisen kriisiviestinnän jatkuva yhteistyö on kriiseihin varautumista ja kriisiviestintävalmiuksien ylläpitämistä sekä kehittämistä.

Yksinkertaisimmillaan se voi olla esimerkiksi oleellisten **yhteystietojen päivittämistä** siten, että kaikilla osallisilla on jatkuvasti ajantasainen tieto alueellisen kriisiviestinnän kannalta oleellisista organisaatioista ja henkilöistä – sekä tavoittamisen keinoista.

Parhaimmillaan varautumiseen liittyy useiden toimijoiden **yhteisiä kriisiharjoituksia**, koska niissä havaitaan se, mikä viestinnässä toimii ja mikä ei. Harjoitusten suunnittelussa on hyvä huomioida myös muu kuin viestinnällinen kriisin hallinta sekä akuutin kriisitilanteen jälkeinen, mahdollisesti pitkäänkin kestävä jälkihoitovaihe. Matalan kynnyksen yhteydenpito harjoitusten välillä (erityisesti harjoituksista kerättyjä kokemuksia arvioitaessa) tehostaa toimintatapojen kehittämistä.

Yhteinen viestintäkanava mahdollistaa ajantasaisen yhteydenpidon sekä kriiseissä että normaalioloissa. Kanavia voi olla käytössä kaksikin, toinen asiakeskeisempään (esim. Kriivat) ja toinen vapaamuotoisempaan viestintään (esim. suljettu tai piilotettu some-ryhmä). Oleellista on kuitenkin, että sovittu kanava tai kanavat ovat kaikilla jatkuvassa käytössä, sillä kriisien aikana uusia tai vieraaksi jääneitä viestintäkanavia ei ehditä enää opiskella.

Nykyistä tiiviimpi alueellisen kriisiviestinnän toimijoiden yhteydenpito voi myös tarjota uudenlaisia mahdollisuuksia median ja sosiaalisen median seurannan suhteen.

Yhteiset työkalut ja resurssit

Jatkuvassa yhteistyössä voidaan tuottaa ja kehittää yhteisiä työkaluja, kuten esimerkiksi alueellisiin riskiarvioihin perustuvat **kriisiviestinnän toimintakortit**: mallinnukset kriisin eri vaiheissa, eri tahojen vastuulla olevista kriisiviestinnän toimenpiteistä.

Toisena, osittain toimintakortteihin liittyvänä konkreettisena esimerkkinä todennäköisiin häiriötilanteisiin soveltuvat ja erilaisissa julkaisuissa sovellettavat **perusviestien mallipohjat** käännettynä keskeisille kielille. Jos vaikka tietäntyyppisen kriisin (ulkoiseen viestintään tarkoitettu) peruskuvaus on alustavasti jo luonnosteltu, niin sen pohjalta esim. tiedotteen tai sosiaalisen median julkaisun muotoilu on akuutissa tilanteessa helpompaa.

Yhteistyö mahdollistaa myös **resurssien jakamisesta** ja käytännöistä sopimisen. Kyse ei aina tarvitse olla virallisesta palvelujen tarjoamisesta ja ostamisesta, vaan kyse voi olla yksinkertaisesti naapuriavusta – mahdollisuudesta tukeutua ja tukea verkoston toista toimijaa esimerkiksi kiireellisissä tekstien käännöstöissä. Yhteistyöverkoston toiminnassa tällaiset mahdollisuudet on helppo tunnistaa.

Kenties löydetään myös täysin uudenlaisia ratkaisuja. Joillain alueilla voisi olla mahdollista perustaa jopa useamman eri toimijan viestintäammattilaisista koostuva **kriisiviestinnän valmiusryhmä**. Tällaisella ”karhuryhmällä” olisi erityisen paljon osaamista alueellisen kriisiviestinnän erityispiirteistä, ja se ohjattaisiin tilanteen mukaan tukemaan eri organisaatioita kriisin eri vaiheissa.

Alueellisen kriisiviestinnän jatkuvassa yhteistyössä luodaan edellytykset sille, että kaikkien eri toimijoiden kriisiviestintä onnistuu parhaalla mahdollisella, kaikkia osapuolia hyödyttävällä tavalla todellisessa tilanteessa.

7.3 Akuutti alueellinen kriisi

Kriisin käynnistyessä kaikilla on kiire. Alueellisen kriisiviestinnän yhteistyöverkosto ei johda eri toimijoiden viestintää, eikä verkostolla sinänsä ole kriisiviestinnällisiä vastuuta. Kaikkien osallisten omaan työtehtävään liittyvä työtaakka kuitenkin helpottuu, kun käytössä on yhteistä viestinnän tilannekuvaa välittävä viestintäkanava tai verkkopalvelu, tarpeelliset yhteystiedot ovat ajan tasalla ja helposti saatavilla, ja myös oma käsitys eri toimijoiden viestinnällisistä vastuista ja rooleista on selkeä.

Työtaakka kevenyy myös siksi, että kaikki toimijat pystyvät ajantasaisemmin ja yhdenmukaisemmin viestimään omille kohderyhmilleen. Tämä vähentää tiedottamisen viivästyksistä johtuvia tiedusteluja ja säästää resursseja.

Yhteistyöverkostolla käytössä olevan viestintäkanavan ansiosta kaikki pysyvät entistä paremmin kartalla myös siitä, missä vaiheessa ja miten viralliset tiedotusvastuut siirtyvät viranomaisilta toisille.

7.4 Akuutin kriisivaiheen jälkeen

Alueellinen kriisiviestintä ei lopu siihen, kun kriisi on saatu hallintaan ja alkaa paluu ns. normaaliin arkeen. Joidenkin toimijoiden osalta viralliset viestintävastuun mukaiset tehtävät loppuvat, mutta toisten osalta vasta alkavat.

Tyypillinen esimerkki voisi olla esimerkiksi poikkeuksellisen voimakas myrsky, jonka alkuvaiheessa Ilmatieteen laitoksella ja usein myös sähköyhtiöillä on iso viestinnällinen rooli. Turvallisuusviranomaiset tiedottavat omille vastualueilleen kuuluvista tapahtumista. Vaiheittain korostuu myös kunta- ja sote-toimijoiden viestintä. Alueen asukkaita on saattanut joutua hätämajoitukseen, omaisuutta on tuhoutunut, tieverkosto kärsinyt vahinkoja, eikä esimerkiksi kotisairaanhoidopalveluja saateta pystyä ylläpitämään normaalitasolla henkilöstövajauksen vuoksi.

Ajantasaisella ja yhdenmukaisella viestinnällä rauhoitetaan tilannetta, ehkäistään väärin tietojen leviämistä ja samalla pienennetään myös organisaatiokohtaisten somekriisien todennäköisyyttä – kaikissa häiriötilanteiden eri vaiheissa.

Kriisin jälkeen alueellisen kriisiviestinnän yhteistyössä käydään yhteisesti läpi, mitä opittiin ja miten seuraavaan kriisiin voidaan vielä paremmin varautua.



Sisäministeriö
Inrikesministeriet

Sisäministeriö PL 26, 00023 Valtioneuvosto
Inrikesministeriet PB 26, 00023 Statsrådet

www.intermin.fi